



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO DEL 01/10/2019 AL 31/12/2019

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVOS DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	4	4	6.63
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	12	26.75
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	24	2	20.08
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	13.33
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	9	30	13.23
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	10
02	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	9.87
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	9	8	13.71
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	6	0	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	8.75
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	0	8.1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	4
		Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario	4	0	6.75
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3
03	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	4.9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	5	5	5.9
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	3	7.8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	14	1	6.87
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	0	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	21
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	13
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2.5
Inadecuada atención al usuario	2	4	4.5		
04	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	8.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas,	4	3	10.86
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	3	12.5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	7	0	9.86
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	5	8.89
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	15.25
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/títulos valores	0	1	2

		Entrega de billetes falsos	1	0	6
		Inadecuada atención al usuario	4	0	16.25
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	1	5.33
05	Servicio de atención al usuario (no relacionado a las	Inadecuada atención al usuario	24	8	4.41
06	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	18.5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	0	1	1
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	5.75
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	0	8
07	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	2	0	3.5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	6.75
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	6.5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	4	0	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	2
08	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	0	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	0	2
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	3	0	10
		Entrega de billetes falsos	1	0	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1
09	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	5.83
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	13
10	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	3	2	6.4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2	2	16.5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	4	3	7.7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	42
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6.5
		Entrega de billetes falsos	1	0	2
<b>TOTAL</b>			<b>243</b>	<b>128</b>	<b>10.5</b>
<b>TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>364</b>
<b>TOTAL NRO. DE OPERACIONES</b>					<b>3,226,907</b>

Esta información se proporciona de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 28587 y el reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución SBS N° 3274-2017